

Toimekas ja toimetulev kodanik

1. Õppemaht kokku

Õppemaht kokku (190 ak/h)

I Moodul – eneseanalüüs, motivatsioon ja õpioskused - 50 ak/h - teooria 20 ak/h; praktika 20 ak/h; iseseisev töö 10 ak/h

II Moodul - suhtlemistreening 50 ak/h - teooria 20 ak/h; praktika 20 ak/h; iseseisev töö 10 ak/h

III Moodul - aktiivne tööotsimine 50 ak/h - teooria 20 ak/h; praktika 20 ak/h; iseseisev töö 10 ak/h

IV Moodul – klienditeenindus ja teeninduspsühholoogia - 40 ak/h - teooria 20 ak/h; praktika 10 ak/h; iseseisev töö 10 ak/h

2. Lektorid

Piia Karro-Selg, Marina Mesipuu, Ave eero, Viive Einfeldt, Marika Kukk, Mikko Selg, Teet Kurs,

3. Õppe üldeesmärk

Praktiliste harjutuste ja nende analüüsi, arutelude ning juhtumite analüüsides kaudu suurendada suhtlemisvõimekust ja enese juhtimise oskusi suhtlemisprotsessis, teadvustada situatsioonile sobivaid suhtlemis- ja mõjutamisviise ning võimalikke „komistuskive“, analüüsida oma arenemisvõimalusi igapäevaeluga toimetulekul.

4. Õpitulemused

Õppekava läbinu kasutab õpitud teadmisi ja oskusi oma igapäevatöö efektiivsemaks muutmisel, analüüsides töö tulemuslikkust.

5. Õppe tegevused ja käsitletavat teemasid

I Moodul – eneseanalüüs, motivatsioon ja õpioskused - 60 ak/h - teooria 30 ak/h; praktika 20 ak/h; iseseisev töö 10 ak/h

1. eneseanalüüs
 - isiksuseomadused
 - võimed ja oskused
 - eneseteadlikkus ja enesehinnang
 - väärtushinnangute ja hoiakute mõju valikutele
2. pingetega toimetulek ja stressi juhtimine
 - stressi tekkepõhjused ja stressi allikad
 - stressi märgid ja stressitaseme hindamine
 - toimetulek stressiga
3. eesmärkide püstitamine
 - eesmärkide seadmise erinevad viisid
 - loovuse ärgitamine ideede kogumiseks
 - planeerimise põhimõtted ja meetodid
 - ajajuhtimise põhimõtted
2. sotsiaalsete oskuste arendamine
 - peamised suhtlemisoskused (verbaalsed ja mitteverbaalsed)
 - toimetulek erinevates suhtlemissituatsioonides
3. õpioskuste arendamine
 - õppimiseks soodsa keskkonna loomine
 - enesemotiveerimine
 - erinevad õppimisvõtted
 - õppimise ja arengu takistused

II Moodul suhtlemistreening 60 ak/h - teooria 30 ak/h; praktika 20 ak/h; iseseisev töö 10 ak/h

1. Enese häälestamine:
 - Mida ma sellelt koolituselt ootan?
 - Mida tahan teada saada, õppida ja harjutada?
 - Mida tahan parandada või täiustada?
2. Suhtlemise mõju
 - Kes vastutab suhtlemise mõju eest ja miks?
 - Suhtlemise võlu ja valu
 - Targad valikud suhtlemisel
 - Käitumise – probleemide aken
 - Tunnete „jäämägi“
3. Inimesed ja nende emotsioonid
 - Seega teise inimese pahameel, nõrdimus, viha jmt. kuulub talle.
 - Sina ei vastuta teise inimese emotsionaalse seisundi eest.
 - Sina vastutad selle eest, et sa teadlikult või tahtmatult ei teeks midagi, mis võib teise inimese pahameele esile kutsuda.
 - Taju iseärasused
4. Meie igapäevased toimimise ring
 - eluhiak
 - kasulikud fookused
 - eesmärgi fookused
 - võimaluste – lahenduste fookus

- uudishimu ja arengu fookus
 - tänulikkused fookus
 - heatahtliku lõbususe fookus
5. Hoiakud ja vastutus
- Jõuduandvad mõtteviisid
 - Uskumused on tohutud jõuallikad. Sa võid ise valida, mida enda, teiste inimeste ja maailma kohta usud ning need uskumused määravad ära, mida sa teed või ette võtad. Tähtis on valida sellised uskumused, mis sind toetavad ja annavad energiat.
 - Tajupositsioonid - situatsioonide hindamise viis erinevatest vaatenurkadest
6. Suhtlemisprotsess
- Moonutused suhtlemisprotsessis
 - Inimlikud emotsionaalsed vajadused
 - Keele valitsemine
 - mõjutamisviisid
 - oma seisukiha avaldamine
 - teise inimese seisukohaga mittenoostumine
 - ettepanekute tegemine
 - manipuleerimisele vastamine
 - komistuskivid omavahelisel suhtlemisel
 - kuidas tagasisidet vastu võtta?
 - Meelte terasus ja selle kasutamine
7. Aktiivne kuulamine
- Mis on aktiivne kuulamine
 - Aktiivse kuulamise oskuse rakendamine
 - Aktiivne kuulamine vestluse kaudseks juhtimiseks
8. Konflikt
- Konflikti faasid
 - Lahenduskeskne lähenemine konfliktidele
 - Eneseteadlikkus tähendab, et oleme suutelised jälgima, MIDA me teeme ja KUIDAS seda teeme.
9. MINA-PILT
- Iseennast avastamas
10. Eduka päeva kriteeriumid

III Moodul aktiivne töötamine 60 ak/h - teooria 30 ak/h; praktika 20 ak/h; iseseisev töö 10 ak/h

1. Tööturu olukorra tutvustus
 - Tutvustatakse kohalikku tööturu olukorda ja erinevaid töötamise võimalusi (ka välismaal)
 - Antud teema käsitlemisel arutletakse grupitööna Pärnumaal pakutavaid töökohti.
 - Ühiselt analüüsitakse töötamise kanalite ja nende tõhususe üle.
 - Ühiselt arutletakse töötamist toetavate sotsiaalsete oskuste arendamise vajalikkuse üle, õpitakse neid erinevate rollimängude kaudu jms
 - Esinema kutsutakse külalisesineja - inimene, kes on EURES-programmi raames välismaal töötanud, et nii anda võimalikult hea ülevaade välismaal töötamise plussidest ja miinustest.
 - Abi leidmise kanalitest, elust-olust, palgatasemetest jne
2. Tööotsing
 - Kuidas ja milliste kanalite kaudu tööd otsida?
 - Antud teema käsitlemisel tehakse grupitööd, et välja selgitada esmalt tööklubiliste silmaring ja nende nägemus Pärnumaal pakutavatest töökohtadest ning kaasatud inimeste valmisolekust antud töökohtadele tööle rakenduda.
 - Ühiselt analüüsitakse töötamise kanalite ja nende tõhususe üle. Klassiruumis on kasutada sülearvutid, mille vahendusel on võimalus külastada internetis paiknevaid tööpakkumise keskkondi ja erinevate tööandjate kodulehekülgi
3. Õppimis- ja koolitusvõimalused
 - Käeoleva teema raames tutvuvad tööklubilised õppimis- ja koolitusvõimalustega, mille kohta on võimalik infot hankida interneti teel.
 - Õppeklassis on sülearvutid, mis on ühendatud interneti ja nii saavad osalejad juhendaja poolt koostatud ülesannete põhjal otsida endale sobivaid koolitumisvõimalusi - nii tasemeõppest, täiendus- kui ka huvikoolituse valdkonnas.
4. Nõustamine tööalaste valikute tegemisel
 - Lähtutakse osaleja isikuomadustest ja võimetest (võimalus kasutada töötukassa töövihikut „Abiks valikutel“).
 - Kasutatakse lisaks grupinõustamisele ka kaugmeetodit ehk grupi juhendaja nõustab kohvipauside ajal ja/või e-posti vahendusel huvilisi.
 - Grupis analüüsitakse isikuomadusi, mida erinevates ametites rakendumisel vajatakse.
 - Abivahendina on kasutusel Eesti Kutsekoja poolt loodud kutsestandardite süsteem ja välja töötatud kutsestandardid.
 - Lisaks kasutatakse töötukassa karjäärvihikut.
5. Töötamist toetavate sotsiaalsete oskuste arendamine
 - meeskonnatöö, suhtlemisoskused, stressiga toimetulek, enesekindlus jne).
 - Kasutusel on interaktiivne õppemeetod, mille raames korraldatakse osalejatele orienteerumisvõistlus, kus õpitakse töötama meeskonnana, selguvad rollid meeskonnas, lahendatakse etteantud ülesandeid jne. Orienteerumine viiakse läbi kas Raeküla terviseradadel või Pärnu kesklinnas.
 - Orienteerumise analüüs, grupis omandatud kogemus ja selle sidumine oma senise tööeluga.
 - Eneseanalüüs on integreeritud kogu programmi, mistõttu keskendutakse spetsiifilisele eneseanalüüsi küsimustiku tutvustamisele vaid esimesel ja eelviimasel kohtumisel.
 - Suurema osa eneseanalüüsist teostavad osalejad individuaalse kodutööna. Iga kohtumine algab lühikese eneseanalüüsiga ja analoogselt ka lõpeb hinnangu andmisega enese arengule.

- Rollimängud on integreeritud samuti kogu tegevusse - nn tööintervjuu, välismaale tööle, konfliktsituatsioonid töölus jne. Rollimänge kaasatakse läbi erinevate teemade, kus vähegi võimalik, mistõttu ei ole kavas spetsiaalselt mahtu kavandada vaid ainult rollimängude läbiviimisele.
6. Kandideerimisdokumendid
- Õpetatakse koostama kandideerimiseks vajalikke dokumente (CV, kaaskiri, motivatsioonikiri, avaldus) ning harjutatakse tööle kandideerimist rollimängudena või videotreeninguna ning antakse tagasisidet.
 - Osalejale tehakse ülesandeks esmalt tutvuda kandideerimisdokumenditele esitatavate nõudmistega valminud kirjaliku materjali ja ka internetis kättesaadava teabe vahendusel. Teoorias aitavad just osalejad ise käsitleda kandideerimisdokumentide nõudeid ja seda lühiseminari vormis. Praktiliselt, kellel vaja, saavad osalejad oma CV, motivatsioonikirja ja avaldus koostada kogunemiste ja kohvipauside ajal mil neil on võimalik kasutada sülearvuteid.
 - Tööintervjuu teemat käsitletakse kaheselt - esmalt teoreeriline käsitlus, kuhu kaasatakse Pärnu linnas tegutseva asutuse personalispetsialisti ja seejärel läbi rollimängude, kus osalejad ise kehastuvad erinevatesse rollidesse. Tööintervjuu teemale eelneb ka osalejatel individuaalne töö mahukama teabematerjali läbitöötamise näol, et nii luua paremad eeldused erinevates rollides toime tulemiseks
7. Kohtumine tööandjatega
- Kohtutakse tööandjatega ja/või külastatakse ettevõtteid eesmärgiga tutvustada osalejatele tööandjate esitatavaid nõudeid kandideerijatele, kandideerimisprotsessi ning personalivaliku põhimõtteid (vähemalt kaks kohtumist või külastust);
 - Korraldatakse kaks seirevisiiti - esimese raames külastatakse erinevaid Pärnu linnas ja selle lähiümbruses aktiivselt tegutsevaid ja mitmekülgeid teenuseid pakkuvaid kodanikeühendusi ja teise raames külastatakse Pärnu linnas ja selle lähiümbruses tegutsevaid ettevõtjaid
 - Seirevisiitidele eelneb sissejuhatav loeng ettevõtluse alustest.
8. Töösuhte sõlmimine
- Tööleping ja selle erinevad vormid
 - tööõigus
 - töösuhe ja sellega seonduvad nüansid

IV Moodul – klienditeenindus ja teeninduspsühholoogia - 60 ak/h - teooria 30 ak/h; praktika 20 ak/h; iseseisev töö 10 ak/h

1. klienditeenindus
- Teenindamiseks vajalik mõttekultuur.
 - Teeninduse mõiste ja olemus. Klienditeenindaja roll, rollikonflikt ja kliendisuhete hoidmine.
 - Klienditeenindaja kui ettevõtte esindaja roll, positiivse mulje loomine. Hea teeninduse põhimõtted.
 - Kõnekultuur ja kommunikatsioon teeninduses
 - Erivajadustega klientide teenindamine.
 - Erinevates teenindussituatsioonides tegutsemine.
 - Teenindaja etikett
2. Teeninduspsühholoogia
- Kliendikontakti etapid. Suhtlemine klientidega, erinevad suhtlemistehnikad nagu verbaalne- ja mitteverbaalne suhtlemine.
 - Aktiivne kuulamine. Kehakeel ja selle mõju teenindamisel.

- Selge eneseväljendus. Enesekontrolli säilitamine.
 - Toimetulek konfliktidega ning probleemide lahendamine.
3. Meeskonnatöö
- Oskus töötada meeskonna liikmena
 - meeskonnatöö põhimõtteid
 - meeskonnatöö tähtsusest ning informatsiooni liikumise vajalikkus.

6. Õpetamise metoodika kirjeldus:

Teoreetiliste oskuste rakendamine praktikas. Teooria omandamine ja praktiliste oskuste kogemine. Arutelud, töötoad, õppekäigud.

7. Hindamine

Hindamise aluseks on RVK Koolituskeskuse hindamispõhimõtted .

8. Õppekava lõpetamine

Kursus loetakse lõppenuks ning kursuselasele väljastatakse RVK Koolituskeskuse vastav tunnistus, kui on osaletud vähemalt 80% tundidest.